2015D21252

INBRENG VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

De vaste commissie voor Financiën heeft op 4 juni 2015 een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Financiën inzake de brief van 25 maart 2015 over het verkennend onderzoek bij de afdelingen bijzonder beheer die kredieten voor het midden- en kleinbedrijf (MKB) behandelen (Kamerstuk 31 311, nr. 146).

De voorzitter van de commissie,
Duisenberg

De griffier van de commissie,
Berck

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het AFM-rapport met het onderzoek naar de afdelingen bijzonder beheer MKB-kredieten. Als een MKB-bedrijf in bijzonder beheer komt dan heeft dat een grote impact, financieel, maar ook emotioneel en frustrerend is voor de ondernemer. Uitgangspunt moet volgens de leden van de fractie van de VVD zijn continuïteit van de onderneming, en als het écht niet anders kan afwikkeling of faillissement. Het is goed om te lezen dat banken volgens de AFM niet te snel overgaan tot overdracht van kredieten aan bijzonder beheer, het opzeggen van de kredietrelatie of dat zij met maatregelen op faillissementen aansturen. Maar ook dat er geen onredelijke maatregelen zijn aangetroffen, zoals disproportionele risico-opslagen, en geen benadeling van klanten door banken. Het is overigens ook overduidelijk dat MKB'ers dat meestal volstrekt anders ervaren, want het zijn vaak ingrijpende maatregelen voor een ondernemer met grote gevolgen.
De leden van de VVD-fractie vinden het zeer teleurstellend dat banken klanten onvoldoende informeren over wat de ondernemer te wachten staat en onvoldoende uitlegt hoe ze rekening houden met het belang van de klant bij het nemen van maatregelen. Dat kan en moet heel snel beter!
De leden van de VVD-fractie zijn er daarom een voorstander van dat banken (bijvoorbeeld via de NVB) en MKB-belangen-organisaties (zoals MKB Nederland en ONL) op korte termijn afspraken gaan maken over wat beide partijen van elkaar mogen verwachten rondom bijzonder beheer, hoe partijen met elkaar omgaan, hoe beter gecommuniceerd wordt, welke informatie wordt verstrekt, over continuïteit en kwaliteit in het contact met de klanten, etc. Is de Minister bereid om dit te stimuleren c.q. te bevorderen? Zo nee, waarom niet? Welke goede voorbeelden zijn er in het buitenland op dit punt?
De overdracht naar bijzonder beheer komt voor sommige klanten als een verrassing. Voorkomen is beter dan genezen. Als je er eerder bij bent, hoeven de maatregelen ook minder drastisch te zijn. Dus overleg en contact in een vroegtijdig stadium tussen bank en MKB'er om te voorkomen dat een bedrijf in bijzonder beheer komt is belangrijk. Wat gaan banken hieraan doen? Welke mogelijkheden hebben zij daarvoor? En zijn er nog beperkingen in de wet- en regelgeving om dit voldoende te kunnen doen?
De leden van de VVD-fractie lezen dat de AFM voor het onderzoek onder meer enkele tientallen door de AFM geselecteerde klantdossiers heeft beoordeeld. Om hoeveel klantdossiers gaat het precies? Er is hier en daar kritiek op de opzet van het onderzoek. In hoeverre kan op basis van de uitgevoerde activiteiten voor het onderzoek een representatief beeld geschetst worden van de situatie met betrekking tot bijzonder beheer?
De bevindingen zijn bij alle vier de onderzochte banken aangetroffen, maar de accenten verschillen per bank. Waarom worden in dit onderzoek de banken niet met naam en toenaam genoemd, ook als het gaat om de verschillen? De leden van de fractie van de VVD zijn in principe voorstander van het met naam en toenaam noemen van de banken, aangezien dit een prikkel betekent voor het verbeteren van de kwaliteit. Kan de AFM in haar volgende rapportage over bijzonder beheer, de resultaten per onderzochte bank benoemen? Zo nee, waarom niet?
In hoeverre komt het (regelmatig) voor dat banken eerst extra zekerheden vragen aan de MKB'er en daarna toch alsnog de stekker uit de financiering trekken? De leden van de VVD-fractie vinden dit niet acceptabel. Wat vindt de Minister daarvan? Hoe ziet de AFM daarop toe dat dit niet gebeurt?

Circa 9% van de MKB'ers met een rentederivaat zit in bijzonder beheer. Is dit percentage hoger dan het gemiddelde bij MKB'ers? Wat is het gemiddelde percentage van MKB'ers dat in bijzonder beheer zit?
Alle banken hanteren vaste criteria voor de overdracht, waarvan een aantal harde en een aantal zachte criteria. Welke criteria hanteren de banken?
Wat zijn de voor- en nadelen van het inzage kunnen krijgen van de MKB'er in het kredietdossier van de bank? Hoe kan gegarandeerd worden dat de klant over alle voor hem/haar relevante informatie uit het dossier beschikt?
Als klanten niet tevreden zijn met de aanpak door de bank kan bezwaar ingediend worden via de klachtenprocedure bij de bank. Hoeveel ondernemers uit bijzonder beheer hebben de afgelopen jaren de klachtenprocedure bij banken doorlopen? Is er zicht op de uitkomsten van deze klachtenprocedure? Welke uitkomsten hebben deze klachtenprocedures? In hoeverre krijgen ondernemers in zo'n procedure gelijk? Hoe snel kan zo'n procedure doorlopen worden in het geval van bijzonder beheer, want het kan in sommige gevallen al het einde van het bedrijf betekenen. Hoe wordt door de banken gegarandeerd dat het ingaan van een dergelijke klachtenprocedure geen gevolgen heeft voor en in de toekomstige relatie tussen bank en ondernemer?
Kan de Minister aangeven hoe de ontwikkeling van bijzonder beheer bij banken is geweest in de afgelopen 10 jaar in aantallen bedrijven (hoeveel in bijzonder beheer (ook procentueel), hoeveel weer terug naar gewoon beheer, hoeveel kredietrelatie beëindigd, hoeveel einde van het bedrijf, en dit ook afzetten tegen de dan geldende economische situatie?
Banken moeten zeer zorgvuldig omgaan met de mogelijkheden die ze hebben voor kostenverhogende maatregelen, want bedrijven in bijzonder beheer zitten al in de problemen. Kostenverhogende maatregelen, zoals rente-opslagen, moeten redelijk en billijk zijn en zeer duidelijk onderbouwd en uitgelegd kunnen worden, volgens de leden van de fractie van de VVD. Dit gebeurt helaas nog onvoldoende. Hoe gaan banken dit nu beter doen? In hoeverre is er door de banken overleg met de MKB-brancheorganisaties om dit in te vullen?
De leden van de VVD-fractie lezen dat een verslechtering van de kredietkwaliteit van de klant kan leiden tot extra kosten voor de bank, ook als (nog) geen sprake is van betalingsachterstanden. Welke extra kosten kan de bank mee te maken krijgen en wat is daarvan de reden?
De leden van de VVD-fractie willen van de Minister weten wat de gevolgen zijn van het eventueel verbieden van rente-opslagen door de banken, onder andere ook voor de financieringskosten van het MKB. Deze leden denken namelijk dat daardoor het de financieringskosten van het totale MKB daardoor uiteindelijk zullen stijgen en de banken (nog) minder snel een krediet zullen gaan verstrekken.
De leden van de VVD-fractie lezen dat de AFM na dit verkennende onderzoek de follow-up door de banken gaat volgen om te zien welke verbeteringen worden doorgevoerd en of die in de praktijk voldoende opleveren. Wanneer rapporteert de AFM daar weer over? Is de Minister bereid om te zorgen dat de AFM uiterlijk medio 2016 weer rapporteert over bijzonder beheer bij banken?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA

De leden van de PvdA-fractie hebben kennisgenomen van het AFM-rapport over het verkennend onderzoek dat zij heeft gedaan bij de bijzonder beheerafdelingen banken, die kredieten voor het MKB behandelen. Ook de leden van de PvdA-fractie hebben behoorlijk wat signalen ontvangen van MKB-ondernemers die ontevreden zijn over de manier waarop zij door de afdeling bijzonder beheer van hun bank zijn

behandeld. De leden van de PvdA-fractie hebben nog de volgende vragen over het AFM-rapport.

De leden van de PvdA-fractie vragen op basis van welke criteria de door de AFM beoordeelde klantdossiers zijn geselecteerd? In hoeverre is voldaan aan de eis van representativiteit? En hoe zijn de geïnterviewde klanten die onder bijzonder beheer vallen of vielen geselecteerd?

Uit het AFM-rapport komt naar voren dat banken sommige MKB-ondernemers niet vroegtijdig informeren over de overdracht naar bijzonder beheer. Bovendien is het MKB-ondernemers onvoldoende duidelijk wat ze te wachten staat bij een bijzonder beheertraject. De leden van de PvdA-fractie vragen welke acties banken gaan ondernemen om dit te verbeteren? Welke maatregelen kan de AFM nemen als blijkt dat banken te weinig vooruitgang hebben geboekt?

Een veelgehoorde klacht van MKB-ondernemers gaat over de extra kosten die aan hen in rekening worden gebracht als zij overgedragen worden naar bijzonder beheer. De AFM constateert dat zij in de onderzochte dossiers geen exorbitante renteopslagen of fees heeft aangetroffen. De leden van de PvdA-fractie vragen of dit nader kan worden toegelicht. Een ander discussiepunt is de (her)taxatie van het onderpand op kosten van de MKB-ondernemer. De AFM stelt dat banken een goede toelichting moeten geven op het taxatiebeleid, maar de leden van de PvdA-fractie of de AFM ook heeft onderzocht of het taxatiebeleid van banken in de geselecteerde dossiers objectiveerbaar is? Zo nee, waarom niet?

De leden hebben zorgen over het nog altijd substantiële aantal individuele bedrijven dat stelt slecht behandeld te worden door een bank. Hoe kijkt de Minister hier tegenaan? Een faillissement heeft een grote impact op de ondernemer en haar werknemers, zijn er voldoende mogelijkheden voor ondernemers om in gevallen van onredelijke behandeling tijdig in het geweer te komen? De leden van de PvdA hebben hierover zorgen, temeer daar de impact enorm is en de afhankelijkheid van de bank groot.

Tot slot vragen de leden hoe het staat met de toezegging van de Minister om nader in te gaan op de vele renteopslagen die banken toepassen op MKB-kredieten, veelal zonder opgaaf van redenen. De leden van de PvdA willen dat deze opslagen zonder of op heel algemene gronden tot het verleden gaan behoren, welke actie wil de Minister nemen om deze misstand weg te nemen?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP

De leden van de SP-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het rapport «Een verkennend onderzoek naar de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer van banken voor MKB-kredieten» en de begeleidende brief van de Minister van Financiën. Zij hebben enkele vragen over het rapport.

De leden van de SP-fractie lezen in het rapport dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een selectie heeft gemaakt van enkele tientallen klantdossiers. Deze leden zijn benieuwd of de Minister kan aangeven op basis van welke criteria deze dossiers zijn geselecteerd en of hierbij bijzondere aandacht is uitgegaan naar de meldingen die bij de AFM zijn binnengekomen. Tevens zijn deze leden benieuwd of de Minister kan aangeven op basis van welke criteria de te interviewen klanten zijn geselecteerd.

De leden van de SP-fractie lezen in het rapport dat naar de bevindingen van de AFM geen disproportionele risico-opslagen worden gehandhaafd. Deze leden zijn benieuwd of de Minister kan aangeven welke proporties deze opslagen in de regel aannemen en of deze opslagen naar zijn mening een hindernis voor bedrijven vormen om uit het bijzonder beheer te komen?

De leden van de SP-fractie vernemen uit het rapport dat klanten onvoldoende door banken worden geïnformeerd over wat hen te wachten staat zodra zij onder de afdeling bijzonder beheer worden gebracht. Deze leden zijn benieuwd of de Minister met hen van mening is dat het in rekening brengen van hogere kosten en het nemen van ingrijpende maatregelen zonder heldere uitleg en verantwoording leidt tot situaties waardoor een MKB-onderneming onnodig hard wordt geraakt.

De leden van de SP-fractie lezen dat de overdracht naar bijzonder beheer als een verrassing komt voor sommige klanten. Heeft de Minister een beeld van de aantallen klanten waarbij dit gebeurt en, zo niet, is hij bereid hiertoe verder onderzoek te laten verrichten?

De leden van de SP-fractie vernemen uit het rapport dat banken externe organisaties inschakelen om een deel van de klanten in bijzonder beheer over te nemen. Voorts lezen deze leden dat deze serviceorganisaties voornamelijk schriftelijk met de klant communiceren, het proces grotendeels geautomatiseerd plaatsvindt en minder of geen rechtstreeks contact met accountmanagers of behandelaren hebben. Deze leden vragen zich af of de Minister van mening is of deze handelwijze voldoet aan het maatwerk dat ook volgens de AFM hoort bij het bijzonder beheer. Tevens vragen deze leden de Minister of hij een beeld heeft van welk percentage klanten wordt overgedragen aan een dergelijke organisatie, welke criteria hiervoor zijn en hoeveel klanten die in beheer zijn bij externe serviceorganisaties succesvol uit bijzonder beheer komen. Deze leden vragen de Minister tevens om, indien hij hiervan geen helder beeld heeft, hier verder onderzoek naar te verrichten.

In het rapport lezen de leden van de SP-fractie dat in een eerdere verkenning uit 2013 door de AFM is geconstateerd dat kredietvoorwaarden niet altijd begrijpelijk zijn voor MKB'ers en dat banken veel mogelijkheden hebben deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze leden zijn benieuwd of de Minister de indruk heeft dat deze voorwaarden nu begrijpelijker zijn voor deze groep ondernemers. Voorts willen deze leden de Minister vragen of hij een beeld heeft van de frequentie waarmee voorwaarden eenzijdig worden aangepast, of dit duidelijk gemeld wordt aan de kredietnemer en of deze aanpassingen gevolgen hebben gehad voor de plaatsing van MKB'ers onder de afdeling bijzonder beheer.

De leden van de SP-fractie lezen in het rapport van de AFM dat een van de maatregelen van afdelingen voor bijzonder beheer bestaat uit het blokkeren van rekeningen. Kan de Minister aangeven of deze maatregel volgens hem bijdraagt aan het continueren van de onderneming of het beperken van het risico van de bank. Voorts zijn deze leden benieuwd in welke mate deze maatregel wordt genomen bij de overplaatsing naar bijzonder beheer.

In het rapport lezen de leden van de SP-fractie dat taxaties niet altijd plaatsvinden met door de klant aangedragen relevante informatie en dat zij het taxatierapport niet altijd te zijn krijgen. Voorts krijgen zij uit een citaat in het rapport de indruk dat verschillende taxateurs verschillende waarden aan activa toekennen. Deze leden zijn benieuwd of de Minister

van mening is dat deze praktijk onderdeel is van een zuivere procedure die een onderneming kan laten herstellen van de precaire situatie waarin die zich bevindt.

De leden van de SP-fractie lezen dat veel klanten niet begrijpen waarom hun relatie met de bank is opgezegd, zich vaak geïntimideerd voelen en de indruk hebben dat medewerkers van de afdeling bijzonder beheer mede door wisselingen geen verstand hebben van hun bedrijf of hun individuele situatie. Deze leden zijn benieuwd of de Minister met hen van mening is dat een ondernemer die onder de afdeling bijzonder beheer valt gezien zijn of haar situatie meer baat heeft bij continuïteit, begrip van de bank en adequate uitleg dan de manier waarop velen nu behandeld worden of zich behandeld voelen.

In het rapport lezen de leden van de SP-fractie dat de voorwaarden van banken voor MKB'ers de bank zeer veel rechten geven waardoor de bank een zeer sterke positie heeft ten opzichte van de klant. Voorts lezen zij dat het cruciaal is dat de bank zorgvuldig omgaat met deze rechten. Deze leden zijn benieuwd of de Minister van mening is dat dit op dit moment gebeurt bij klanten die onder bijzonder beheer terecht komen. Tevens vragen deze leden de Minister of hij van mening is dat deze sterke positie mede wordt gecreëerd door het door de AFM geconstateerde feit dat vrijwel de gehele kredietverlening aan het MKB in handen is van slechts vier banken.

De leden van de SP-fractie lezen in het rapport dat de interne documentatie van banken niet standaard vermelden op welke wijze medewerkers van de afdeling bijzonder beheer rekening dienen te houden met het belang van de klant. Is de Minister van mening dat het ontbreken van dergelijke passages een zorgvuldige behandeling van klanten en een in beginsel positieve benadering van afdelingen bijzonder beheer garandeert?

De leden van de SP-fractie vernemen uit het rapport dat de AFM naar eigen zeggen geen handhavende bevoegdheden op het terrein van zakelijke kredietverlening heeft. Deze leden vinden een zuivere behandeling van ondernemers noodzakelijk bij afdelingen bijzonder beheer en zijn benieuwd of de Minister bereid is toezicht in te stellen op deze vorm van dienstverlening.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van het AFM-rapport over bijzonder beheer. Hoewel deze leden de AFM danken voor de aandacht op dit onderwerp, hebben zij nog veel vragen die zij aan de Minister willen stellen. Zo vragen deze leden of de Minister het rapport en de bevindingen representatief vindt, gezien het feit dat er van de naar schatting 300.000 ondernemers in bijzonder beheer zitten en er maar 15 gesprekken zijn gevoerd en ongeveer 100 signalen zijn ontvangen? Deelt de Minister de mening van de leden van de CDA-fractie dat veel ondernemers schroom hebben om zich te melden met een klacht over hun bank, omdat ze nog steeds een relatie met hun bank hebben? En dat dit ervoor zorgt dat veel signalen van misstanden niet bij de AFM terecht kunnen komen? Hoe gaat de Minister in het algemeen om met gevallen waarin er door een machtsverschil tussen consument en bedrijf een drempel is om tot melding van een misstand te komen?
De leden van de CDA-fractie lezen dat de AFM constateert dat de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer «op gespannen voet staat met het belang van de klant», wat is het oordeel van de Minister over deze conclusie? Daarbij constateert de AFM dat de afdeling bijzonder beheer

primair gericht is op het beheersen van het kredietrisico van de bank. De leden van de CDA-fractie vragen de Minister of het doel niet juist het klantbelang zou moeten zijn?
De leden van de CDA-fractie vragen de Minister of hij een overzicht kan geven van de accentverschillen van de bevindingen bij banken, aangezien dit nu uit het rapport niet duidelijk wordt terwijl het wel wordt benoemd dat er verschillen zijn? Deze leden vragen ook naar hoe het kan dat de AFM conclusies trekt over communicatie, terwijl de AFM zelf aangeeft dat veel communicatie helemaal niet is vastgelegd? Gaat de conclusie van AFM dus alleen over het ontbreken van gespreksverslagen, e-mails en brieven, of ook over de inhoud van de communicatie? Deze leden vragen de Minister of hij al verbeteringen ziet in de omschrijvingen van de kredietvoorwaarden bij banken, waarvan eerder door de AFM is geconstateerd dat deze niet altijd begrijpelijk zijn voor MKB'ers en dus voor verbetering vatbaar zijn? Hierop doorgaand, deelt de Minister de opvatting dat conclusies over als zouden banken voldoen aan alle kredietvoorwaarden en dus geen onwenselijke handelingen jegens bedrijven ondernemen aan de voorbarige kant is gezien de constatering dat kredietvoorwaarden onduidelijk en onbegrijpelijk zijn voor veel MKB'ers? Is de Minister bereid om een stevige regie te voeren richting banken om kredietvoorwaarden begrijpelijk, rechtvaardig en eenduidig te krijgen?

De AFM constateert (p.9) dat kleine MKB'ers geen middelen hebben om expertise in te schakelen, deelt de Minister de opvatting dat een kleine ondernemer hierdoor ook een afhankelijkheidsrelatie met de bank heeft waardoor dit een bijzonder zorgplicht voor de bank met zich meebrengt? En welke conclusie trekt de Minister uit de AFM-constatering (p.10) dat de algemene voorwaarden van banken de banken zelf zeer veel rechten toekent? Gaat de Minister hier iets aan doen, zo vragen de leden van de CDA-fractie. Is de Minister bereid om ook onderzoek te (laten) doen naar de wijze waarop kredieten zijn verstrekt, omdat overkreditering een oorzaak kan zijn van het feit dat bedrijven in bijzonder beheer terechtkomen? Kan de Minister aangeven hoeveel bedrijven die in bijzonder beheer zitten ook problematisch rentederivaat hebben?

Deelt de Minister de onwenselijkheid en onredelijkheid van dat bijzonder beheer en de daarbij komende kosten ook wordt ingezet bij bedrijven die gewoon aan hun verplichtingen voldoen, alleen omdat de problemen voor de bank met solvabiliteiteisen te repareren, vragen de leden van de CDA-fractie. Deze leden constateren ook dat er een verschil zit tussen de herstelfase en de afwikkelfase van bijzonder beheer. Zij vragen de Minister of voor de betreffende ondernemers wel voldoende duidelijk is in welke fase men zit. Acht de Minister op basis van het onderzoek van de AFM dat het eerlijk en transparant aan ondernemers is gecommuniceerd dat ze in de afwikkelfase van hun bedrijf zitten? Zo nee, acht de Minister dit acceptabel gezien de vele persoonlijke drama's die dit kan veroorzaken?

De leden van de CDA-fractie vragen de Minister of hij het wenselijk acht dat aan de bank gelieerde BV's woningen en/of panden opkopen van ondernemers in bijzonder beheer? Kan de Minister een lijst opleveren (met slechts bedragen, zonder verdere informatie) van door de bank opgekochte activa en voor welk bedrag die activa vervolgens weer is verkocht?
De leden van de CDA-fractie vragen het oordeel van de Minister over de AFM-constatering dat banken soms serviceorganisaties inzetten waardoor er geen of minder contact met accountmanagers en behandelaars is? Is dit wel wenselijk wanneer het gaat om bedrijven waarbij de persoonlijke gevolgen zeer groot kunnen zijn en dat persoonlijk contact zeer gewenst is? Wat gaat de Minister doen aan – met name – serviceorganisaties die

een intimiderende aanpak (p.23) hanteren en lange wachttijden laten ontstaan?

Welke genoemde branches (p.15) worden er door banken onderscheiden bij het beheer van kredieten? Waarom worden deze specifieke branches apart behandeld?

De leden van de CDA-fractie vragen de Minister of hij het aanvaardbaar acht wanneer afspraken tussen bank en ondernemers niet worden vastgelegd, zoals de AFM suggereert dat in sommige gevallen gebeurd? Zo ja, waarom?
De leden van de CDA-fractie vragen hoe het kan het dat sommige banken wel met risico-opslagen werken en andere banken niet? Is een maatregel als risico-opslag dan wel nodig? Welke conclusies trekt de Minister uit de constatering dat er niet goed wordt gecommuniceerd over bijzonder beheer en is hij bereid om voor de betreffende ondernemers enige vorm van compensatie voor te stellen? Deelt de Minister in dit kader de opvatting dat het onacceptabel is dat in sommige gevallen niet is onderbouwd waar de hoogte van fees en opslagen op is gebaseerd? Is de Minister bereid om ondernemers te compenseren dan wel banken te sanctioneren voor die gevallen waar bedrijven met niet onderbouwde kosten zijn geconfronteerd? Zo nee, waarom niet?
Hoe oordeelt de Minister over de gevallen waarbij ondernemers in een persoonlijke zeer benarde positie verkeren en de bank niet goed bereikbaar is en/of lange wachttijden hanteert, vragen de leden van de CDA-fractie?

Tenslotte vragen de leden van de CDA-fractie nog enkele algemene vragen over het AFM-rapport. Welke kracht hebben de aanbevelingen van de AFM over bijzonder beheer, nu de AFM geen handhavende bevoegdheid heeft op het gebied van zakelijke kredietverlening? Waarom heeft de AFM geen handhavende bevoegdheid heeft op het gebied van zakelijke kredietverlening? Zijn er bij de Minister klachten binnengekomen of signalen bekend van (belangen)organisaties de zich totaal niet herkennen in de uitkomsten van het AFM-rapport? Wat doet u met deze reactie? Wat is uw reactie op klachten van ondernemers die geen volledig inzicht in hun kredietdossier kunnen krijgen? Bent u bereid om maatregelen te nemen die ervoor zorgen dat ondernemers wél volledig inzicht in hun kredietdossier krijgen?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PVV

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van het AFM-rapport aangaande een verkennend onderzoek naar de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer van banken voor MKB krediet en de reactie van de Minister hierop.
Naar aanleiding van het genoemde punt brengen de leden van de PVV-fractie het volgende naar voren.

Onredelijke maatregelen jegens mkb

Allereerst merken de leden van de PVV-fractie op dat in het AFM-rapport geconcludeerd wordt dat de bijzonder beheer-afdelingen van banken geen onredelijke maatregelen jegens ondernemers treffen, maar de communicatie wel verbeterd kan worden. De leden van de PVV-fractie stellen – verwijzend naar een artikel in *Follow the Money*[1] – vast dat veel ondernemers verbaasd zijn over de uitkomsten van het rapport en het ervaren als een klap in het gezicht van het MKB. De leden van de PVV-fractie

[1] http://www.ftm.nl/exclusive/forse-kritiek-op-afm-rapport-bijzonder-beheer/

vragen de Minister een verklaring te geven voor het enorme contrast tussen de uitkomsten van het rapport en de wijze waarop de ondernemers dit ervaren.

Inzage klantendossier

Voorts merken de leden van de PVV-fractie op dat de AFM vaststelt dat de overdracht naar bijzonder beheer voor sommige ondernemers als een verrassing komt. Ook de reden voor overdracht wordt niet altijd begrepen. De leden van de PVV-fractie vragen de Minister hoe dit komt en hoe dit voorkomen kan worden. Is het bijvoorbeeld mogelijk de ondernemers in een eerder stadium te informeren?

Eveneens stellen de leden van de PVV-fractie vast dat ondernemers geen inzage hebben in hun klantendossier. De leden van de PVV-fractie vragen de Minister in te gaan op de situatie in het VK met betrekking tot het inzage hebben in eigen klantendossier onder bijzonder beheer. In hoeverre kan Nederland hier een voorbeeld aan nemen en is het mogelijk dit wettelijk te verankeren?

Kosten bijzonder beheer

Verder vragen de leden van de PVV-fractie naar een overzicht van de kosten waarmee ondernemingen die onder bijzonder beheer zijn geplaatst precies te maken hebben (graag per onderdeel aangeven). Welke rentetarieven horen bij de verschillende klantenrisico's die de bank loopt en hoe hoog zijn de beheerskosten voor ondernemingen onder bijzonder beheer?
Eveneens willen de leden van de PVV-fractie weten in hoeverre de Minister het wenselijk acht de extra kosten voor ondernemers onder bijzonder beheer te verbieden.

Ontwikkeling bijzonder beheer

Tenslotte willen de leden van de PVV-fractie weten hoe de ontwikkeling van bijzonder beheer (per bank) de afgelopen vijf jaar is geweest.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Minister van Financiën over het verkennend onderzoek bij de afdelingen bijzonder beheer die kredieten voor het midden- en kleinbedrijf (MKB) behandelen van de Autoriteit Financiële markten (AFM). Deze leden hebben naar aanleiding van de rapportage van AFM en de brief van de Minister nog wel enkele vragen die zij graag aan de Minister willen voorleggen.

Verwachtingskloof klant en bank

De leden van de D66-fractie constateren uit het AFM-rapport dat de verwachtingen van ondernemers over het doel van bijzonder beheer uiteenlopen met wat zij in de praktijk ervaren. Daarnaast lezen zij in het rapport dat banken hun klanten onvoldoende informeren over de consequenties van een bijzonder beheer traject. Kan de Minister toelichten of hij van plan is hier iets aan te doen? Zo ja, wat is hij dan van plan? Zo nee, waarom niet?

De leden van de D66-fractie lezen dat er geen aanwijzingen zijn gevonden over het bestaan van een «verdienmodel» gebaseerd op de maatregelen van bijzonder beheer bij banken. De leden constateren daarnaast dat

banken bijzonder beheer specialisten inzet om kredietrisico te beperken. Wat vindt de Minister van de mogelijkheden die banken hebben om dat kredietrisico te beperken? Kan de Minister uiteenzetten of de banken volgens hem genoeg rekening houden met het klantbelang en continuïteit van de klantrelatie? Waarom leidt bijzonder beheer in zoveel gevallen tot kostenverhogende maatregelen voor de ondernemer en niet tot kostenverlagende? Is de Minister bekend met het artikel «een harde confrontatie met de afdeling bijzonder beheer»?[2] Zo ja, kan hij reflecteren op dergelijke berichtgeving, hoe valt dit te rijmen met het AFM-rapport?

Communicatie

De leden van de D66-fractie constateren dat de communicatie tussen banken en ondernemers te wensen overlaat. Daarnaast lezen zij dat AFM de banken heeft gevraagd klanten al voor de daadwerkelijke overdracht te informeren over de mogelijke overdracht naar bijzonder beheer en om de reden voor de overdracht naar bijzonder beheer beter toe te lichten aan de klant en duidelijk aan te geven hoe het vervolgproces eruit ziet. Kan de Minister aangeven of hij vindt dat banken beter moeten communiceren onder welke voorwaarden het mogelijk is voor ondernemers om bijzonder beheer te beëindigen? Heeft de Minister vernomen in hoeverre de banken de verzoeken van AFM in zullen willigen?

De leden van de D66-fractie lezen dat wanneer bijzonder beheer wordt uitbesteed aan serviceorganisaties er vaker voorkomende signalen zijn van een intimiderende aanpak van die serviceorganisaties en lange reactie termijnen als de klant zelf met een voorstel komt. vindt de Minister dat deze intimiderende aanpak blijk geeft van een onwenselijk verdienmodel? Is de Minister voornemens iets te doen aan de werkwijze van serviceorganisaties? Zo ja, kan hij dat verduidelijken? Zo nee, waarom niet?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de ChristenUnie

De leden van de ChristenUnie-fractie willen graag enkele vragen stellen aan de Minister over de AFM-rapportage «Bijzonder beheer».

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen of de Minister de conclusie van het AFM-rapport onderschrijft dat banken klanten onvoldoende informeren wat ze te wachten staat in een bijzonder beheertraject en onvoldoende uitleggen hoe ze rekening houden met het belang van de klant bij het nemen van maatregelen.
In hoeverre draagt daarnaast volgens de Minister de relatief sterke positie van de bank ten opzichte van de klant bij aan de problemen in de dienstverlening aan het MKB, zo willen deze leden weten. Welke mogelijkheden ziet de Minister om de positie van de klant ten opzichte van de bank te versterken? Wat vindt hij van de optie om beperkingen te stellen aan de maatregelen die banken in het kader van bijzonder beheer aan klanten kunnen opleggen? Welke beperkingen van de algemene voorwaarden zouden volgens de Minister tot een betere machtsbalans kunnen leiden?

Bevindingen en verbeterpunten

De AFM geeft in het rapport aan geen aanwijzingen voor een patroon van benadeling van klanten door banken gevonden te hebben. Wat is de reactie van de Minister op deze conclusie? De leden van de ChristenUnie-fractie vragen om een nadere toelichting of dit inhoudt dat in individuele

[2] http://www.ftm.nl/exclusive/een-harde-confrontatie-met-de-afdeling-bijzonder-beheer/

zaken mogelijk toch aanwijzingen voor benadeling van klanten door banken gevonden zijn.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen om een uitgebreide toelichting op de door banken gehanteerde criteria voor de overdracht naar bijzonder beheer. Om welke concrete criteria gaat het hierbij, zo willen deze leden weten.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen hoe de Minister kijkt naar de verdeling van de extra kosten (zoals taxatiekosten) die gepaard gaan met bijzonder beheer. Ziet hij mogelijkheden om tot een eerlijker verdeling van kosten te komen?

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen of de Minister van mening is dat banken voldoende rekening houden met de voorwaarden waaronder in het verleden financiering is verstrekt, bijvoorbeeld in de gevallen waar banken, zoals zij zelf ook erkennen, te makkelijk geld hebben geleend?

Uit de AFM-rapportage blijkt dat in veel klantdossiers een deel van de communicatie ontbreekt, zoals gespreksverslagen en schriftelijke communicatie van de klant. Deelt de Minister de opvatting dat het ontbreken van zulke gegevens in klantdossiers met het oog op de zorgvuldigheid ongewenst is, zo vragen de leden van de ChristenUnie. Kan de Minister toelichten wat de oorzaken van de onvolledige klantdossiers zijn en welke maatregelen banken gaan nemen om te zorgen dat de klantdossiers in orde zijn.

De leden van de ChristenUnie-fractie constateren dat de AFM een groot aantal aanbevelingen heeft gedaan om de communicatie duidelijker en transparanter te maken en om de bereikbaarheid en continuïteit in het klantcontact te verbeteren. In het rapport wordt in algemene zin aangegeven dat de banken bereid zijn om in lijn met de aanbevelingen aanpassingen door te voeren. Genoemde leden willen graag weten in hoeverre de banken zich herkennen in de gegeven punten van kritiek en het voornemen hebben om de specifieke aanbevelingen allemaal op te volgen. Welke concrete stappen worden daartoe door de banken genomen, zo vragen deze leden.

Follow up

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen wanneer de resultaten van de eerste follow up worden verwacht. Tevens willen deze leden weten of de Kamer wordt geïnformeerd over de resultaten van de follow up. Is de Minister bereid om de Kamer te informeren over de verbeteringen die banken doorvoeren?